

İstanbul, 19 Ağustos 2016

2016/891

**GENELGE
No: 34**

EVRAK KAYIT	
TARİH	19.08.2016
NO.	8314
ONAY	88

Konu: Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi Hk.

SAYIN ÜYEMİZ,

02 Nisan 2014 tarih ve 28960 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Statüsü'nün 7'nci maddesinin birinci fıkrasının (j) bendinde; "Üyeleri arasında veya üyeleri ile müşterileri arasında borsa işlemleri dışındaki işlemlerden doğan uyuşmazlıkların çözümüne yardımcı olmak; bu amaçla hazırlanacak ve Kurul tarafından onaylanacak usûl ve esaslar dâhilinde hakem heyeti ve gerekli alt yapıyı oluşturmak" konusunda Birliğimiz görevlendirilmiştir.

Birliğimizin söz konusu görevi gereğince; Hakem Heyetinin oluşumu, yetki, görev ve sorumlulukları ile Hakem Heyetine başvuruya ve başvuruların sonuçlandırılmasına ilişkin usul ve esaslar, Sermaye Piyasası Kurulu ile birlikte yürütülen çalışmalar sonucunda hazırlanan ve 27.07.2016 tarih ve 305 sayılı Birlik Yönetim Kurulu toplantısında kabul edilerek yürürlüğe konulan "*Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi*"nde düzenlenmiştir.

Üyelerimizin müşterileri arasında borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan ve müşterilerin zarar, ziyan ve tazmin talepli uyuşmazlıklarının değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasında ilgi Yönerge gereğince üyelerimizin de üstleneceği önemli görevler bulunmaktadır.

Özellikle;

- Borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıkların Birlik bünyesindeki Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetinde çözülebileceği konusunda müşterilerini bilgilendirmeleri,
- Müşterilerin üyelerimize yaptığı başvurulara, üyelerimizce verilecek olumsuz veya kısmen olumlu cevaplarda;

TÜRKİYE SERMAYE PİYASALARI BİRLİĞİ

Büyükdere Caddesi
No.173 1. Levent Plaza
A Blok Kat:4 34394
Levent / İstanbul

+90 212 280 8567
+90 212 280 8589
info@tspb.org.tr
www.tspb.org.tr



"Başvurunuzla ilgili Kurumumuzca verilen cevap ve bilgilendirmeler sonucu, halen uyuşmazlığınızın kısmen ve/veya tamamen giderilemediğini düşünüyorsanız; cevabımızın tarafınıza tebliğ edildiği tarihi izleyen altmış (60) gün içinde Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti'ne başvurabilirsiniz. Konuya ilişkin detaylı bilgi ve başvuru formu Birliğin www.tspb.org.tr adresli internet sitesinde yer almaktadır."

metni ile uyuşmazlık başvurusunda bulunan müşterilerini bilgilendirmeleri, gerekmektedir.

*"Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi"*ni gereği için bilgilerinize sunarım.

Saygılarımla,



İlker ARIKAN
Genel Sekreter

Ek: *"Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi"*